

TRAITEMENT D'UN MANQUANT A LA MISE EN SERVICE D'UN PRODUIT

Cette procédure s'applique pour l'ensemble des clients de C.C.I. (distributeurs, revendeurs, grossistes, …)

Définition d'un manquant au déballage :

1. **Si l'un des composants figurant sur la liste du contenu du carton est manquant.**
2. **Si la date d'achat par le client final est inférieure à 7 (sept) jours et si le produit a été acheté en France Métropolitaine (Corse incluse).**
3. **Si la demande est accompagnée d'une copie de la preuve d'achat (au client final).**
4. **Si le produit n'est pas sorti du catalogue CANON depuis plus de 6 mois.**

Si les conditions précédemment énumérées sont remplies :

Effectuer une demande en indiquant les éléments suivants :
- Désignation du produit.
- Le numéro de série du produit.
- La copie du justificatif d'achat par le client final (en France).
- La désignation de l'élément manquant.
- Les coordonnées du destinataire.

Adresser votre demande de manquant par Fax au numéro :

02 99 23 52 50

Certains éléments comme les cartes mémoires sont exclus dans certain cas du traitement des manquants à la mise en service, C.C.I. vous informera dans ce cas de la cause du refus.

L'élément manquant sera envoyé, après accord, dans un délai de 15 jours, suivant disponibilité le jour de la commande.

Si les conditions précédemment énumérées ne sont pas remplies:

Il y a la possibilité d'obtenir les éléments manquants soit :

Par téléchargement
Sur le site :

http://software.canon-europe.com/ pour les pilotes.

Par l'achat de l'élément manquant (sauf pilote ou notice):

En contactant directement un des centres de réparation (A.A.R.C)

- Par l'achat d'un cd-rom pilote ou notice d'utilisation auprès du CSOD (* Customer Service Order Desk) :

0825 00 29 23 (0.15€ /minute).

En indiquant :
- Désignation du produit
- Les coordonnées du destinataire

*Remarque : Une participation au frais d'expédition de **17,60 € TTC** (14,72 € HT pour une TVA à 19,60%) sera exigée pour un cd-rom pilote ou une notice imprimée, paiement possible par carte bleue uniquement.*

*Service de Commande Client en Ligne (CSOD)



Lettre type 1 : Téléchargement de « Pilote »

Monsieur
Adresse 1

CP VILLE

DT/VD
Le 3 avril 2006

CONCERNE : Réf. Dossier

Monsieur,

Nous avons bien reçu votre demande dont le contenu a retenu toute notre attention et nous vous remercions de la confiance que vous accordez à la marque CANON.

Nous vous informons que sur le site http://software.canon-europe.com/, il vous est possible de rechercher le pilote désiré.

Nous vous souhaitons bonne réception de la présente et vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Patricia SOUTIF- ARPAÏA
Chef de Service Relations Clientèle S.A.V.



Lettre type 2 : Commande de « CD pilote ou Manuel d'utilisation »

Monsieur
Adresse 1

CP VILLE

DT/VD
Le 3 avril 2006

CONCERNE : Réf. Dossier

Monsieur,

Nous avons bien reçu votre demande dont le contenu a retenu toute notre attention et nous vous remercions de la confiance que vous accordez à la marque CANON.

Nous vous informons que CANON Europe a mis en place un service dédié au client le «*Customer Service Order Desk » que vous pouvez contacter au :

0 825 00 29 23 (0,15 € l'unité).

Il vous sera demandé une participation de 17,60 € TTC (14,72 € HT pour une TVA à 19,60%) pour les frais d'expédition et de traitement, paiement possible par carte bleue uniquement, pour obtenir un CD ROM « Pilote » ou une documentation imprimée.

Nous vous souhaitons bonne réception de la présente et vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Patricia SOUTIF- ARPAÏA
Chef de Service Relations Clientèle S.A.V.

*Service de Commande Client en Ligne (CSOD)



Lettre type 3 : Particulier et/ou « Elément manquant » non conforme

Monsieur
Adresse 1

CP VILLE

DT/VD
Le 3 avril 2006

CONCERNE : Réf. Dossier

Monsieur,

Nous avons bien reçu votre demande dont le contenu a retenu toute notre attention et nous vous remercions de la confiance que vous accordez à la marque CANON.

Nous vous informons ne pas pouvoir satisfaire directement votre demande de manquant au déballage et nous vous demandons de l'adresser à votre fournisseur (distributeur) pour obtenir satisfaction.

Le Service Après Vente reste à votre disposition pour toute information relative à la réparation des produits.

Nous vous souhaitons bonne réception de la présente et vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Patricia SOUTIF- ARPAÏA
Chef de Service Relations Clientèle S.A.V.